

INFORME PQRSDF OCTUBRE - DICIEMBRE 2022

SECRETARÍA GENERAL

Dr. ROBERTO HENRÍQUEZ NORIEGA

Jefe de Oficina Control Interno

De:

JOSEFA CASSIANI PÉREZ

Secretaria General


Barranquilla, enero de 2023

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.
Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.
Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.
Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.
Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



CO-SC7289-1




 **PBX: (60) (5) 316 26 66**

Contenido

INTRODUCCIÓN.	3
NORMATIVIDAD.	4
Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de octubre a diciembre de 2022.	5
Recepción de PQRSDF por tipología documental.	6
Porcentaje de oportunidad en la respuesta.	7
PQRSDF por dependencia y tipo de solicitud.	8
PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia	10
Tiempo promedio de respuesta.	12
Recomendaciones.	15

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.
Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.
Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.
Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.
Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



 **PBX: (60) (5) 316 26 66**

INTRODUCCIÓN.

Cumpliendo con lo establecido en el Decreto 103 de 2015, Artículo 52 - Informes de solicitudes de acceso a información. El presente documento se refiere al reporte sobre Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), recibidas y tramitadas por las diferentes dependencias de la Universidad del Atlántico, durante el periodo comprendido entre el mes de octubre y diciembre de 2022, con base en la información generada por el sistema ORFEO.

Dicho informe, tiene como objetivo, identificar la oportuna respuesta dada a los usuarios y brindar las herramientas para definir los procesos de mejora continua, tomar acciones que conduzcan a minimizar los errores y aumentar la calidad del servicio prestado.

En el año 2019 la Secretaría General, convocó a la Oficina de Control Interno y a la Oficina de Planeación, con el fin de formular un procedimiento que definiera los responsables de manejar, distribuir, registrar, responder, y evaluar las PQRSDF que se reciben en la Universidad Del Atlántico. En dicho procedimiento se estipularon las responsabilidades de estas oficinas de la siguiente manera:

- La Secretaría General es la encargada de recibir y distribuir todas las PQRSDF que lleguen, por medio de la Ventanilla Única de Radicación (presencial) y Ventanilla Electrónica UA (virtual).
- La Oficina de Planeación será la encargada de hacer el respectivo seguimiento a las respuestas oportunas de estas.
- La Oficina de Control Interno es la encargada de hacer seguimiento a la calidad de la respuesta que se le dan a las PQRSDF y además de hacer el respectivo Informe de Atención al Ciudadano que se hace semestralmente y se cuelga en la página web institucional.

En este sentido, el informe corresponde de la misma manera, al cumplimiento de las responsabilidades que acogió la Secretaría General en la formulación del procedimiento de atención al ciudadano.

NORMATIVIDAD.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Norma NTCGP 1000:2009.	Especifica los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad aplicable a la rama ejecutiva de Colombia, de su sector público y otras entidades prestadoras de servicios.
MECI 1000:2014	Modelo Estándar de Control Interno (MECI) que se establece para las entidades del Estado y proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción. Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la cual regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Decreto 19 De 2012	Ley Anti Trámites, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Consolidado PQRSDF recibidas en los meses de octubre a diciembre de 2022.

La secretaria General es la encargada de gestionar todas las solicitudes tipificadas como PQRSDF recibidas en la Universidad del Atlántico, tanto por la ventanilla única de radicación (presencial), como por la ventanilla electrónica.

Durante el periodo comprendido entre los meses de octubre y diciembre de 2022, se registraron el ingreso de **2.329** solicitudes, conforme al reporte del Sistema de Gestión Documental ORFEO. Las cuales fueron asignadas a las diferentes dependencias para su respectiva gestión.

En el gráfico 1, podemos observar, que para el mes de octubre se recibieron **866 (37%)** solicitudes, en el mes de noviembre **909 (39%)** y diciembre **554 (24%)**.

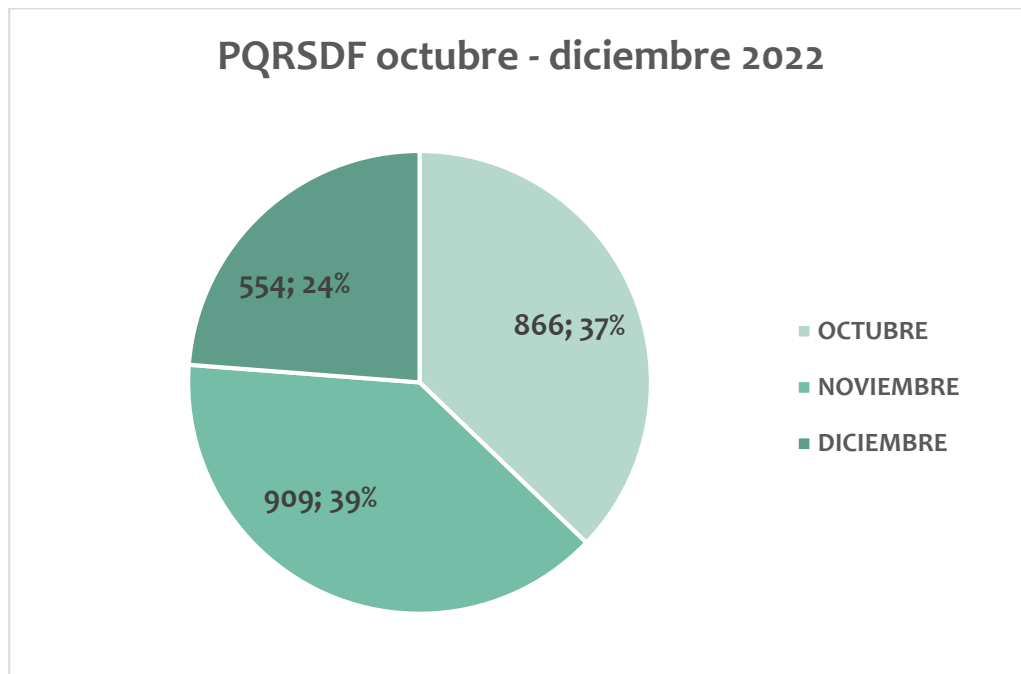


Gráfico 1.

Recepción de PQRSDF por tipología documental.

Tal como se evidencia en el gráfico 2, el mayor número de PQRSDF registradas en los meses de octubre a diciembre, se refieren a Peticiones interpuestas, con un total de **2.064**, que corresponde al **89%** de participación. Seguidas de Reclamos con **185 (8%)** y Quejas **68 (3%)** solicitudes. Por último y con una menor incidencia, se encuentran, **6** felicitaciones, sugerencias y denuncias con **3** radicados respectivamente que sumados representan menos del **1%**.

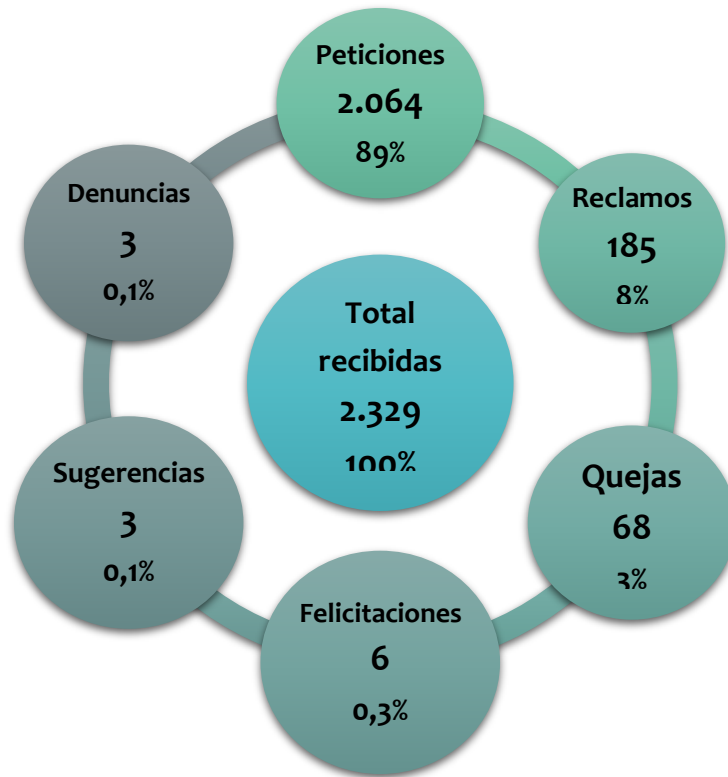


Gráfico 2.

Porcentaje de oportunidad en la respuesta.

Con respecto a la oportunidad en la respuesta, del total de PQRSDF recibidas en el periodo, se atendieron a tiempo en los términos de ley el **67%** (1,556) solicitudes, fueron contestadas con retraso alrededor del **12%** (291) y quedaron pendientes por resolver el **21%** (482).

En relación a las solicitudes atendidas de acuerdo a su tipificación, se resolvieron a tiempo el **69%** de las Peticiones radicadas, Quejas **37%**, Reclamos **52%**, Felicitaciones el **50%**. Y Sugerencias el **67%**.

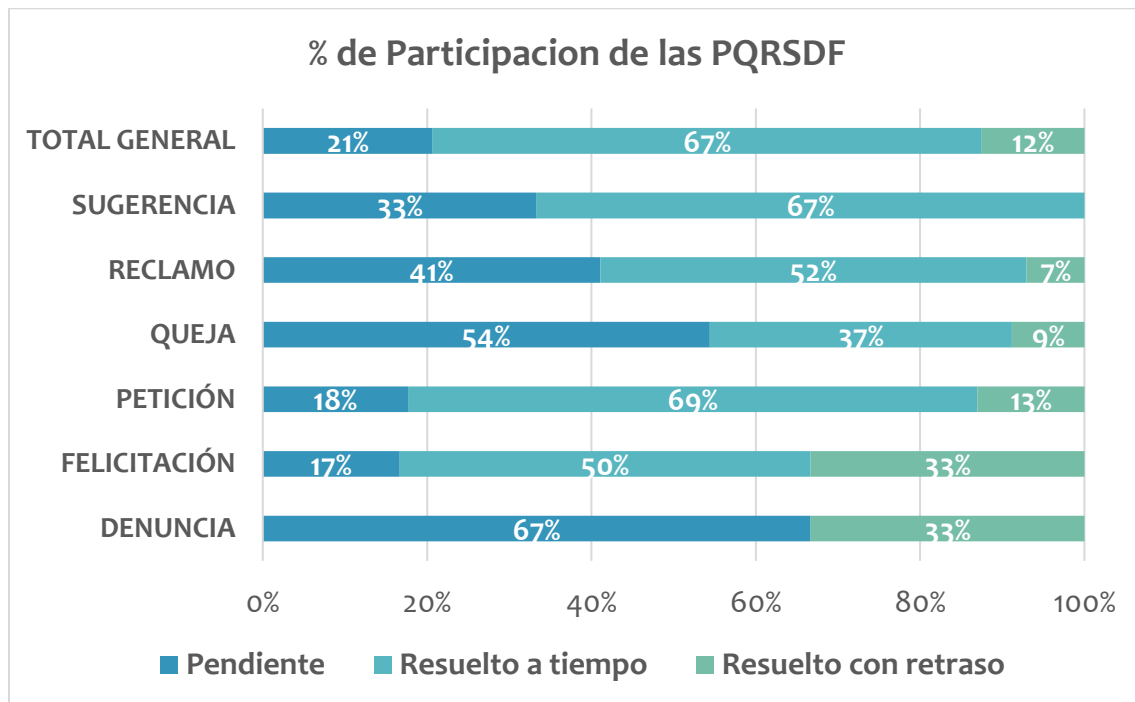


Gráfico 3.

PQRSDF por dependencia y tipo de solicitud.


Como se evidencia en la tabla 1, el tipo de solicitud más recurrente se refiere a las Peticiones, siendo el Departamento de Admisiones y Registro con **617** la dependencia con mayor número de éstas registradas. Seguida de **11** Quejas y **41** reclamos.

TIPO PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA							
DEPENDENCIAS	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	617	11	41				669
SECRETARIA GENERAL	293	12	15	2			322
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	221	2	4				227
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	163		3				166
FACULTAD DE INGENIERÍA	143	2	4				149
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	21	30	73	1		1	126
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	33	3	28				64
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES	64						64
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	59	2					61
CONSEJO ACADÉMICO	50		1				51
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	49						49
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS	46		1				47
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	42	1	2				45
OFICINA JURÍDICA	40	1	2				43
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	39						39

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.
Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.
Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.
Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.
Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



CO-SC7289-1

 **PBX: (60) (5) 316 26 66**

FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA	27		1		1	3	32
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	27						27
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	22						22
FACULTAD DE ARQUITECTURA	22						22
RECTORÍA	19						19
CONSEJO SUPERIOR	14						14
FACULTAD DE BELLAS ARTES	9	2	2				13
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	8	1			2		11
OFICINA DE INFORMÁTICA	9	1				1	11
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES	6					1	7
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	2		5				7
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	4		2				6
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	4						4
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	3		1				4
UNIDAD DE SALUD	3						3
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2						2
DEPARTAMENTO DE REGIONALIZACIÓN	1						1
OFICINA DE PLANEACIÓN	1						1
TOTAL	2064	68	185	3	3	6	2329

Tabla 1.

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.
Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.
Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.
Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.
Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



CO-SC7289-1



PBX: (60) (5) 316 26 66

PQRSDF asignadas y gestionadas por dependencia

A continuación, se relacionan las PQRSDF asignadas a cada una de las dependencias, indicando su estado de gestión.

Del total de solicitudes radicadas en el periodo, la dependencia con mayor número de solicitudes recibidas es el Departamento de Admisiones y Registro, con un total de **669** solicitudes, que corresponde al **29%** del total, de las cuales **609** fueron resueltas a tiempo en los términos de ley, **58** con retraso y **2** aún se encuentran en trámite. Seguida de Secretaria General, con un total de **322** solicitudes ingresadas **318** contestadas a tiempo y **4** con retraso. Luego encontramos la Facultad de Ciencias de la Educación, quien recibió un total de **227** solicitudes, **84** resueltas a tiempo, **26** con retraso y **117** pendientes.

TRAMITE DE PQRSDF ASIGNADAS POR DEPENDENCIA				
DEPENDENCIAS	PENDIENTE	RESUELTO A TIEMPO	RESUELTO CON RETRASO	TOTAL
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO	2	609	58	669
SECRETARIA GENERAL		318	4	322
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN	118	84	26	227
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	72	58	36	166
FACULTAD DE INGENIERÍA	4	107	38	149
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	126			126

DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	17	44	3	64
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES		60	4	64
VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	15	33	13	61
CONSEJO ACADÉMICO	1	50		51
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS	20	25	4	49
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS		42	5	47
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA	4	11	30	45
OFICINA JURÍDICA	34		9	43
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	1	27	11	39
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA		21	11	32
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS	6	13	8	27
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS	1	10	11	22
FACULTAD DE ARQUITECTURA	22			22
RECTORÍA	13	6		19
CONSEJO SUPERIOR		5	9	14
FACULTAD DE BELLAS ARTES	5	6	2	13
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	8	3		11

OFICINA DE INFORMÁTICA		11		11
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES		1	6	7
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA	1	6		7
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL	1	5		6
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES	4			4
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES	2		2	4
UNIDAD DE SALUD	3			3
VICERRECTORÍA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2			2
DEPARTAMENTO DE REGIONALIZACIÓN			1	1
OFICINA DE PLANEACIÓN		1		1
TOTAL	482	1556	291	2329

Tabla 2.

Tiempo promedio de respuesta.

En términos de promedio de tiempo de respuesta, en el periodo analizado, se evidencia que el total general fue de **9** días hábiles, no obstante, la dependencia que se tomó un mayor número de días en dar respuesta a las solicitudes asignadas fue la Oficina Jurídica, la cual tiene un promedio de tiempo de respuesta de **38** días. Seguido del Departamento de Gestión de Bienes con **35** días promedio de trámite en la respuesta.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA


DEPENDENCIAS	DENUNCI A	FELICITACIÓ N	PETICIÓ N	QUEJ A	RECLAM O	SUGERENCI A	TOTA L
OFICINA JURÍDICA			37		41		38
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE BIENES		38	34				35
VICERRECTORÍA DE DOCENCIA			24	15	16		23
DEPARTAMENTO DE REGIONALIZACIÓN			23				23
CONSEJO SUPERIOR			21				21
OFICINA DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES E INTERNACIONALES			22		19		21
DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS			18				18
FACULTAD DE QUÍMICA Y FARMACIA	18	10	14		17		14
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS			14				14
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			11		21		12
FACULTAD DE INGENIERÍA			11	19	8		11
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			10	13	22		10
FACULTAD DE CIENCIAS BÁSICAS			10		15		10
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIONES EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL			12		2		10
DEPARTAMENTO DE EXTENSIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL			10	3	11		10

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.
Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.
Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.
Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.
Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



CO-SC7289-1



 **PBX: (60) (5) 316 26 66**

VICERRECTORÍA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO			9				9
FACULTAD DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA			8				8
DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y REGISTRO ACADÉMICO			8	11	7		8
FACULTAD DE BELLAS ARTES			9	1	11		8
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS			7				7
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN FINANCIERA			8		6		6
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO			6				6
SECRETARIA GENERAL			5	1	5	0	5
OFICINA DE INFORMÁTICA		2	5	2			4
RECTORÍA			4				4
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES			3				3
CONSEJO ACADÉMICO			3		0		3
OFICINA DE PLANEACIÓN			3				3
TOTAL	18	14	9	7	9	0	9


Tabla 3.

Sede Norte: Cra. 30 No. 8-49, Puerto Colombia - Atlántico.
Sede Centro: Cra. 43 No. 50-53, Barranquilla - Atlántico.
Bellas Artes - Museo de Antropología: Cll. 68 No. 53-45, Barranquilla - Atlántico.
Sede Regional Centro: Cll. 27 No. 4-291, Sabanalarga - Atlántico.
Sede Regional Sur: Cll. 7 No. 23-5, Barrio Abajo, Suán - Atlántico.



CO-SC7289-1



 **PBX: (60) (5) 316 26 66**

Recomendaciones.

- Mejorar los tiempos de respuesta es un factor que requiere especial atención, por tanto, se sugiere la implementación de acciones que nos permitan mitigar el riesgo de generar respuestas por fuera de los términos de ley.
- En los casos que amerite una ampliación de los plazos de los términos por la complejidad de la respuesta, poder establecer un control en sistema ORFEO, con el fin de no generar respuestas con retraso, o incluso sin resolver. De igual forma en el evento que se reciban PQRSDF que no requieren de una respuesta, darles cierre en el sistema.
- Identificar con cada una de las dependencias los asuntos recurrentes, y así, mejorar la prestación del servicio y evitar las múltiples solicitudes referentes a los mismos temas.
- Se estará enviando periódicamente a los jefes de las dependencias con mayor volumen de radicados de PQRSDF, el reporte del Sistema Orfeo de las solicitudes pendientes por respuesta, se recomienda su revisión y elaboración de una estrategia para la evacuación de radicados antiguos que afectan los porcentajes de oportunidad en la respuesta del indicador. De igual manera se hará un informe diferenciado identificando las dependencias con mayor atraso en las respuestas.

Atentamente,



JOSEFA CASSIANI PÉREZ
Secretaria General

Proyectó: Irina Pacheco
Revisó: Tyepes

